

Скъпи гости,

Нашето желание е да получите най-доброто преживяване както от Родопите, така и от нашите услуги. За да постигнем това, ние сме разработили следните политики и препоръки, с които учтиво ви молим да се съобразявате по време на престоя си при нас.

Пристигане и заминаване

Настаняването в стаите започва от 14.00 часа.

Освобождаването на стаите е до 12.00 часа.

По-ранно настаняване или по-късно освобождаване са възможни след съгласуване на място. Входът на хотела и рецепцията са затворени след 23.00 часа, но по всяко време може да позвъните на звънеца на входа или на рецепцията или на телефон + 359 899996035, ако се нуждаете от помощ от персонала. Ще бъдем благодарни, ако ни уведомите предварително в случай, че очаквате да пристигнете след 18.00 часа или да напуснете преди 8.00 часа, когато правите резервацията си или по-късно по телефона или чрез електронна поща.

Деца

Не е предвидено допълнително заплащане за деца под възрастта, посочена в нашата интернет страница, секция „Цени“, когато са настанени в една стая с възрастни. Осигуряваме безплатно легло или кошче за бебе при поискване. Можем да организираме специално хранене за бебета по ваше искане. Ще бъдем благодарни, ако ни уведомите предварително за такива искания, когато правите резервацията си или по-късно по телефона или чрез електронна поща.

Ресторант и лоби бар

По всяко време на деня може да поръчате лека закуска, но моля да имате предвид, че:

Закуската е от 8.00 часа до 10.30 часа

Обядът е от 12.30 часа до 15.00 часа

Вечерята е от 19.30 часа до 23.00 часа

Лоби барът работи от 8.30 часа до 22.00 часа

Моля, спазвайте посочените часове, за да ни дадете възможност да ви предоставим най-доброто обслужване.

Парна баня и сауна

Мястото за релакс, парната баня и сауната са на разположение на гостите на хотела и са отворени между 10.00 часа и 22.00 часа, с прекъсване от 13.00 часа до 15.00 часа – децата трябва да бъдат наблюдавани през цялото време от техните родители. Моля, съобщавайте за здравословни проблеми преди да използвате парната баня или сауната.

Начини на плащане

Приемаме плащания чрез дебитни и кредитни карти MasterCard, Visa и Dinners Club, както и плащания в брой. Резервацията и плащането през интернет също са възможни, благодарение на сътрудничеството ни с Datamax Company –

www.epay.bg.

Резервация

За да потвърдим и запазим вашата резервация, вие ще трябва да платите депозит: чрез нашата интернет страница, чрез банков превод или на място на рецепцията. Моля, потърсете ни за по-подробна информация, ако се налага. Сумата на депозита е посочена в интернет страницата ни – секции „Резервация” и „Цени”.

Анулиране

Всяко известие за анулиране (отмяна) на резервация трябва да бъде писмено и изпратено по факс или по е-мейл.

Ако анулирането е заявено по-малко от десет (10) дни преди планираната дата на пристигане или в случай на непристигане, ние ще задържим платения депозит. Няма да се дължат суми, ако анулирането е заявено повече от десет (10) дни предварително.

Относно резервации на три или повече стаи, анулирането трябва да бъде заявено повече от двадесет (20) дни преди планираната дата на пристигане. В противен случай, както и в случай на неявяване, ние ще задържим платения депозит. Няма да се дължат суми, ако анулирането е заявено повече от двадесет (20) дни предварително.

Скъсен престой

Ако трябва да скъсите престоя си и направите това в периода след изтичане срока за анулиране (съответно 10 или 20 дни) или след пристигането си, вие ще трябва да платите 50 % от цената на настаняване или от пакетната цена за разликата от престоя си, но не по-малко от цената на една нощувка.

Цени и минимална продължителност на престоя

Нашите цени варират според вида на стаята, заетостта, деня от седмицата и сезона, почивните и празничните дни. През периодите на голямо търсене и за пакетни предложения може да изискваме минимален престой от най-малко две нощувки.

Местни такси

Цените ни включват местните такси.

Допълнителни плащания и такси за услуги

Даването на бакшиш и допълнителни поощрителни суми на членовете на нашия екип е изцяло по усмотрение на нашите гости, като ние не прилагаме никакви задължителни допълнителни такси за обслужване извън обявените цени за настаняване и хранене.

Пушене

Тук, в хотел Смилен ние не разрешаваме пушенето в стаите за гости и в обозначените за това обществени места; разполагаме с предостатъчно тераси и външни площи в целия комплекс. При установено пушене в стая на гост, си

запазваме правото да искаме допълнителна сума в размер на една нощувка за покриване на разходите ни за санитарна обработка.

Паркинг и превозни средства

Паркингът на хотела е в непосредствена близост и е безплатен. Доколкото сме положили всички грижи да осигурим зона за паркиране, ние не приемаме да носим отговорност за кражби или повреди по превозни средства, нанесени им по време на движение или когато са паркирани на територията на хотела.

Малки домашни любимци и кучета

В хотел Смилен ние оценяваме, че домашните любимци са като част от семейството и ги приемаме добре. Имаме ограничен брой стаи, които са подходящи за гости, пътуващи с домашни любимци; моля информирайте се на рецепцията за актуалните цени. Домашните любимци трябва да бъдат държани на каишка, когато са в хотела или на територията му.

Специална помощ

Ние целим да правим най-доброто за настаняване на гости в затруднено или неравностойно положение. Имаме ограничен брой стаи за гости с достъп за инвалидни столове. Най-публичните места в хотела също са достъпни с инвалиден стол. В случай, че се нуждаете от специална помощ от какъвто и да е вид, моля уведомете ни предварително, за да можем да гарантираме, че престоя ви няма да бъде помрачен от дребни неуредици.

Съобщения и лична информация

Ако се свързвате с нас чрез е-мейл, факс, поща или чрез интернет страницата ни, то вие се съгласявате и ни позволявате да се свързваме с вас в бъдеще, като това може да включва промоционални материали относно предстоящи събития, специални оферти или обща информация. Ние никога няма да използваме вашето име и каквато и да е лична информация за други цели нито да ги предоставяме на трети лица без вашето предварително съгласие. Всяко съобщение, което бихме могли да ви изпратим ще съдържа възможност за вас да се отпишете и да заявите, че не желаете да получавате нашите съобщения.

Допълнителни гости

Освен ако друго не е изрично указано, всички цени за настаняване и пакети се базират на настаняване на двама души в стая. Моля, посетете секция „Цени“ на нашата интернет страница или попитайте на рецепция за актуалните цени за допълнителни гости.

Групови резервации

Ако пътуващи заедно гости искат три или повече стаи, молим да ни уведомите предварително, така че да можем да съдействаме по най-добрия начин на гостите си при настаняването. Ние бихме искали да приветстваме лично всеки гост от групата и да предоставим в най-голяма степен приятелска и лична помощ. Ние приветствуваме възможността да подпомогнем вашата група със съвет относно местните дейности, събития и развлечения, като споделим специфичния си опит и дори с трансфери на кратки разстояния.

Политика за околна среда

Ние постоянно изискваме от себе си осигуряването на нормална околна среда за нашите гости и служители посредством поощряването на осведомеността за проблемите на околната среда. Ние учим нашите служители да проявяват поведение, съобразено с опазването на околната среда във всичките му аспекти, като периодично правим преглед на нашите практики, процедури и цели.

Промени в политиката на хотела

Тези правила за политиката на хотела могат да бъдат предмет на промяна – последно изменение 19 август 2008 г.